

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Lima Norte inició procedimiento administrativo sancionador a la aerolínea Plus Ultra por cancelar vuelo a Madrid afectando derechos de pasajeros

La Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Lima Norte, por encargo de la citada Comisión, inició un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. Sucursal Perú debido a que presuntamente:

- Habría cancelado el vuelo N° 302, de la ruta Lima-Madrid, del 13 de setiembre de 2017.
- No habría otorgado medidas de protección a todos los pasajeros frente a la cancelación.
- No contaría con el Libro de Reclamaciones en la zona de embarque del vuelo, y tampoco habría puesto el referido Libro a disposición de los pasajeros.

De acuerdo con la Secretaría Técnica, los mencionados hechos implicarían una infracción a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley 29571, toda vez que las aerolíneas tienen las siguientes obligaciones:

- Cumplir con el itinerario ofrecido a los pasajeros. Ello, debido a que los viajeros suelen programar sus agendas –vuelos de conexión, viajes, reuniones, visitas turísticas, asistencia a eventos, entre otros– basándose en la información de salida y llegada de los vuelos, por lo que los horarios establecidos por las aerolíneas deben ser precisos y cumplidos a cabalidad.
- Proteger a los pasajeros a fin de aminorar los efectos y consecuencias generadas por la cancelación del vuelo y de este modo no generar un mayor daño al consumidor.
- Contar con un Libro de Reclamaciones, el cual puede ser exigido por los consumidores para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados.

La supervisión del incidente, así como la acción inmediata de investigar los hechos, son producto del trabajo en equipo de la Secretaria Técnica, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Oficina Local del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Esta última funciona las 24 horas los 365 días del año y tiene como rol principal el atender los reclamos presentados por los pasajeros.

Este procedimiento sancionador se encuentra actualmente en la etapa de recibir descargos por parte de la empresa.

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial



Radio
INDECOPI

www.indecopi.gob.pe

Cabe precisar que el inicio de los procedimientos sancionadores se basa en la existencia de indicios sobre una presunta infracción a las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y no constituye un prejuzgamiento sobre el resultado del procedimiento ni sobre la responsabilidad de los administrados.

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que “(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales”.

De esta forma, el Indecopi reafirma su compromiso de garantizar el respeto a los derechos de los usuarios del servicio de transporte.

Lima, 14 de setiembre de 2017

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial



Radio
INDECOPi
www.indecopi.gob.pe/radio